

Formulier klachtenafhandeling

*De Bloemenhof
Elburg*



Datum van aankoop:

Datum van inname:

Naam

Telefoonnummer

Nog terug bellen – klant is op de hoogte

Emailadres

Omschrijving klacht

Wij kunnen niks vergoeden zonder het artikel te zien, een foto is niet genoeg.

Protocol klachtenafhandeling		
Klacht	Voorwaarde	Oplossing
	<i>consument moet voldoen aan</i>	<i>afhandeling door bloemist</i>
<input type="radio"/> Niet geleverd, algemeen	Reactie binnen 1 week	Alsnog leveren met excuus boeket.
<input type="radio"/> Niet geleverd, niet thuis	Reactie binnen 1 week	Niet-thuiskaartje door de bus en op verzoek 1 keer opnieuw leveren
<input type="radio"/> Te laat geleverd	Reactie binnen 2 dagen	Excuus t.b.v. van ca. 50% van het orderbedrag
<input type="radio"/> Te vroeg geleverd	Reactie binnen 2 dagen	Opnieuw leveren op juiste datum + excuus t.b.v. van ca. 50% van het orderbedrag
<input type="radio"/> Kwaliteit niet goed	Toonbare reactie binnen 7 dagen	Opnieuw leveren van dezelfde bestelling.
<input type="radio"/> Onvolledige levering	Reactie binnen 2 dagen	Nalevering van het ontbrekende

Eventuele oplossingen besproken met klant door medewerker: (_____)

Bij de ons ingediende klachten worden binnen een termijn van 7 dagen beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door ons binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.